

ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ТЕХНИКУМ»



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебно-воспитательной работе
Н.А. Авакова
«19» мая 20 23 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.03 МЕНЕДЖМЕНТ**

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО
38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Базовая подготовка

квалификация специалиста среднего звена
Специалист страхового дела

Уровень образования, на базе которого осваивается ППССЗ: основное общее образование, среднее общее образование

Форма обучения: очная, заочная

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии
«Общеобразовательных, правовых
и коммерческих дисциплин»
Протокол № от «10» 19.06 20 23 г.
Председатель ц/к Л.Ф. Магомедова

Ставрополь, 2023

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям) и рабочей программы учебной дисциплины ОП.03 Менеджмент.

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Ставропольский кооперативный техникум»

Разработчик (и):

Хрипкова Л.Н., преподаватель общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей ЧПОУ «Кооперативный техникум»

Фонд оценочных средств по рабочей программе учебной дисциплины ОП.03 Менеджмент рекомендован Методическим советом ЧПОУ «Кооперативный техникум»

Протокол № 6 от 19 июня 2023 года

Содержание	стр.
1. Паспорт фонда оценочных средств по программе дисциплины	3
1.1. Область применения.	3
1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины	5
1.2.1. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины	5
2 .Комплект оценочных средств для текущего контроля умений и знаний.	7
3.Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине	19
3.1.Перечень вопросов и типовых практических заданий для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине	22
3.2. Перечень справочных и нормативных документов, разрешённых к использованию на промежуточной аттестации по дисциплине	25
3.3. Задания для промежуточной аттестации по дисциплине	26
4. Тематика рефератов, проектов для текущего контроля умений и знаний	32

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.03 **Менеджмент** программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **38.02.02 Страхование дело (по отраслям)**.

В результате освоения дисциплины обучающийся *должен уметь*:

- планировать и организовывать работу подразделения;
- формировать организационные структуры управления;
- разрабатывать мотивационную политику организации;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- принимать эффективные решения, используя систему методов управления;
- учитывать особенности менеджмента (по отраслям);

В результате освоения дисциплины обучающийся *должен знать*:

- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям);
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента в рыночной экономике;
- организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- методику принятия решений;
- стили управления, коммуникации, деловое общение;

Освоение дисциплины ОП.03 Менеджмент направлено:

- на формирование *общих компетенций*, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

- овладение *профессиональными компетенциями*, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.1. Реализовывать технологии агентских продаж.

ПК 1.2. Реализовывать технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами.

ПК 1.3. Реализовывать технологии банковских продаж.

ПК 1.4. Реализовывать технологии сетевых посреднических продаж.

ПК 1.5. Реализовывать технологии прямых офисных продаж.

ПК 1.6. Реализовывать технологии продажи полисов на рабочих местах.

ПК 1.7. Реализовывать директ-маркетинг как технологию прямых продаж.

ПК 1.8. Реализовывать технологии телефонных продаж.

ПК 1.9. Реализовывать технологии интернет-маркетинга в розничных продажах.

ПК1.10. Реализовывать технологии персональных продаж в розничном страховании.

ПК 2.1. Осуществлять стратегическое и оперативное планирование розничных продаж.

ПК 2.2. Организовывать розничные продажи.

ПК 2.3. Реализовывать различные технологии розничных продаж в страховании.

ПК 4.1. Консультировать клиентов по порядку действий при оформлении страхового случая.

ПК 4.6. Принимать меры по предупреждению страхового мошенничества.

Реализация воспитательного содержания рабочей программы учебной дисциплины достигается посредством решения воспитательных задач в ходе каждого занятия в единстве с задачами обучения и развития личности студента; целенаправленного отбора содержания учебного материала, использования современных образовательных технологий.

Воспитательный потенциал дисциплины направлен на достижение следующих личностных результатов, составляющих портрет выпускника СПО, определенного рабочей Программой воспитания:

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности

ЛР 14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость

ЛР 15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий

Фонд оценочных средств позволяет оценивать:

1.1.1. Освоенные умения и усвоенные знания:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
- планировать и организовывать работу подразделения;	- тестовый контроль; - устный (письменный) опрос; - оценка результатов выполнения практических работ;
- формировать организационные структуры управления;	- тестовый контроль; - устный (письменный) опрос; - оценка результатов выполнения практических работ;
- разрабатывать мотивационную политику организации;	- тестовый контроль; - устный (письменный) опрос - оценка результатов выполнения практических работ
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и	- тестовый контроль; - устный (письменный) опрос

управленческого общения;	- оценка результатов выполнения практических работ
- принимать эффективные решения, используя систему методов управления;	- тестовый контроль; - устный (письменный) опрос - оценка результатов выполнения практических работ
- учитывать особенности менеджмента (по отраслям);	- тестовый контроль; - устный (письменный) опрос - оценка результатов выполнения практических работ
Знания:	
- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;	- устный (письменный) опрос; - тестовый контроль
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям);	- устный (письменный) опрос; - тестовый контроль
- внешнюю и внутреннюю среду организации;	- устный (письменный) опрос; - тестовый контроль
- цикл менеджмента;	- устный (письменный) опрос; - тестовый контроль
- процесс принятия и реализации управленческих решений;	- устный (письменный) опрос; - тестовый контроль
- функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;	- устный (письменный) опрос; - тестовый контроль
- систему методов управления;	- устный (письменный) опрос; - тестовый контроль
- методику принятия решений;	- устный (письменный) опрос; - тестовый контроль
- стили управления, коммуникации, деловое общение;	- устный (письменный) опрос; - тестовый контроль
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

ЛР1-ЛР15. - В ходе оценивания учитываются в том числе и личностные результаты (см. раздел 2 Программы воспитания).

1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины:

В соответствии с локальными актами и учебным планом изучение дисциплины ОП.03 Менеджмент завершается в форме экзамена, а текущий контроль осуществляется в форме защиты оценки деятельности во время практических работ, тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, решения практических ситуаций, оформления товарных и торговых документов.

1.2.1. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

Промежуточная аттестация освоенных умений и усвоенных знаний по дисциплине ОП.03 Менеджмент осуществляется на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по практическим работам дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины. Экзамен проводится по разработанным заданиям для промежуточной аттестации.

К критериям оценки уровня подготовки обучающегося относятся:

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой по дисциплине;
- умения обучающимся использовать теоретические знания при выполнении практических заданий;
- уровень сформированности общих и профессиональных компетенций;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответа при соблюдении принципа полноты его содержания.

Дополнительным критерием оценки уровня подготовки обучающегося может являться результат научно-исследовательской, проектной деятельности, промежуточная оценка по портфолио обучающегося.

При проведении экзамена по дисциплине уровень подготовки обучающихся оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала и дополнительной литературы, а также творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, проявившему полное знание программного материала, освоившему основную рекомендательную литературу, показавшему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, проявившему знания основного программного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

**2. Комплект
оценочных средств для текущего контроля умений и знаний**

Содержание	стр.
1. Задания тестового контроля	8
2. Задания для практического контроля	22
3. Задания для тематического контроля	26
4. Тематика рефератов исследовательского, творческого характера	32

Задания для тестового контроля знаний

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося (фонд тестовых заданий).

№1. Менеджмент – это:

1. управление человеческим коллективом в процессе общественного производства
2. целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации
3. управление производственно-хозяйственными системами: предприятиями, фирмами, компаниями и т.д.
4. деятельность по подготовке, выработке и реализации управленческих решений

№2. Менеджмент как наука – это:

1. комплекс знаний о методах и способах управления производством
2. экономическая наука о способах подготовки, принятия и реализации управленческих решений в сфере производства
3. система методологических приемов и способов для изучения науки менеджмент
4. отрасль знаний со специфическим предметом и методами изучения закономерностей

№3. Главное содержание менеджмента – это:

1. обеспечение эффективной деятельности организации по достижению ее целей
2. интегрированный процесс выработки решений по использованию ресурсов производственно-хозяйственной системы
3. организация деятельности аппарата управления производственно-хозяйственной системы
4. управление производством, кадрами и финансами для достижения поставленных целей

№4. Кто такой менеджер?

1. профессия, которую может освоить человек, независимо от его психофизических характеристик
2. человек, прошедший специальную подготовку и добивающийся результата посредством труда других людей
3. профессионал-организатор, обладающий определенной суммой знаний в сфере управления производством, технологии и экономики
4. субъект управления, должностное лицо в организации, обладающий знаниями и навыками управления, наделенный полномочиями и ответственностью

№5. Что является основными факторами развития менеджмента?

1. разделение и кооперация труда, технико-технологический уровень производства
2. особенности и особый уровень производства, уровень развития науки и технологий
3. доминирующий способ общественного производства
4. уровень развития информационно-технического обеспечения производства и оснащенности управленческого труда

№6. Что является объектом и субъектом менеджмента?

1. технические ресурсы
2. люди
3. финансовые ресурсы
4. технологии

№7. Главной задачей менеджера является:

1. максимизация прибыли
2. организация труда персонала
3. получение максимальной отдачи от имеющихся ресурсов
4. налаживание системы внутрифирменных коммуникаций

№8. Менеджмент и управление – это:

1. одно и то же
2. разные, но связанные между собой процессы
3. взаимосвязанные процессы, в которых менеджмент является особой областью управления
4. взаимосвязанные процессы, в которых управление является особой областью менеджмента

№9. Использование какой функции менеджмента обеспечивает распределение работников по рабочим местам?

1. планирование
2. контроль
3. организация
4. мотивация

№10. В какой стране сложились условия, способствовавшие появлению менеджмента?

1. Аргентине
2. Бразилии
3. Польше
4. США

№11. В системе управления организацией - объект управления - это?

1. связующая подсистема
2. управляющая подсистема
3. финансовая подсистема
4. управляемая подсистема

№12. В системе управления организацией - субъект управления - это?

1. управляющая подсистема
2. управляемая подсистема
3. связующая подсистема
4. финансовая подсистема

№13. Какая из теорий менеджмента больше других опиралась на использовании личного опыта менеджеров?

1. теория организационной культуры
2. количественная теория менеджмента
3. ситуационная теория менеджмента
4. теория массового обслуживания

№14. Использование ситуационного подхода предполагает прежде всего:

1. анализ человеческих отношений в группе
2. систематическое нормирование труда сотрудников
3. развитие «ситуационного мышления»
4. все ответы неверны

№15. Процессный подход рассматривает управление как

1. непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций
2. взаимодействие работников
3. определённую ситуацию
4. совокупность элементов системы

№16. Кто был основоположником административной школы?

1. Гилбрет
2. Маслоу
3. Тейлор
4. Файоль

№17. Какую задачу преследовала административная школа?

1. совершенствование управления организаций в целом
2. повысить эффективность на конкретных рабочих местах
3. определить лидера в трудовом коллективе
4. изучить межличностные отношения в коллективе

№18. Какого подхода к менеджменту не существует?

1. процессный
2. динамический
3. ситуационный
4. системный

№19. Необходимость адаптации к внешней среде – основной принцип:

1. теории естественного отбора
2. теории зависимости от ресурсов
3. теории жизнеспособности структуры
4. теории конкуренции

№20. Что поступает в организацию из внешней среды?

1. нормативы
2. отчетные данные
3. цели
4. ресурсы

№21. Что поступает во внешнюю среду из организации?

1. внутриотраслевые нормативы
2. информация
3. ресурсы
4. отчетные данные

№22. Метод управления – это:

1. совокупность приёмов и способов воздействия на управляемый опыт для достижения поставленных организацией целей
2. существенные, повторяющиеся, объективные взаимосвязи явлений и процессов в хозяйственной деятельности
3. совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которая образует определённую целостность
4. область трудовой деятельности

№23. Экономические методы воздействуют на личные интересы работников через:

1. правильно поставленную критику
2. заработную плату, премии, штрафы
3. ценообразование
4. дисциплину

№24. Социально-психологические методы действуют на основе:

1. экономических законов и закономерностей развития природы и общества
2. на основе формирования и развития общественного мнения относительно общественно и индивидуально значимых ценностей
3. организационных отношений
4. экономических интересов личности

№25. Кто находится на вершине управленческой пирамиды?

1. технические исполнители
2. руководитель
3. гл. специалисты
4. зав. цеха

№26. Первым методом мотивации был

1. теория Врума
2. «кнут и пряник»

3. теория Маслоу
4. теория справедливости Адамса

№27. Верхним уровнем в пирамиде Маслоу было:

1. самоутверждение
2. стремление к контактам
3. самовыражение
4. физиологические потребности

28. Какие 3 вида потребностей выделил Мак Клеlland:

1. пища, жильё, отдых
2. авторитет, лидерство, известность
3. успех, причастность, власть
4. безопасность, уверенность в будущем, стабильность

№29. Что не является внутренней переменной организации?

1. структура
2. цель
3. люди
4. законодательство

№30. Какие факторы влияют на внешнюю среду организации?

1. прямые и косвенные
2. основные и дополнительные
3. главные и второстепенные
4. глобальные и локальные

№31. Организация – это...

1. 1 человек
2. 2 человека, деятельность которых координируется для достижений общей цели
3. 3 человека
4. 2 человека, которые не рассматривают себя как часть группы

32. Что является предметом труда объекта управления?

1. информация
2. готовая продукция
3. функция управления
4. управленческое решение

№33. Инновационный менеджмент это:

1. самостоятельная наука
2. совокупность методов управления персоналом
3. совокупность методов и форм управления инновационной деятельностью
4. фундаментальное исследование

№34. Как могут быть связаны между собой функциональные звенья в организационной структуре управления?

1. вертикальными связями
2. горизонтальными связями
3. функциональными связями
4. всеми перечисленными связями

№35. Какие методы традиционно выделяют в менеджменте?

1. административные и бюрократические
2. бюрократические и социально-психологические
3. социально-психологические и демократические
4. экономические и административные

№36. Какие психологические факторы влияют на работника организации?

1. непроизводственные
2. внутренние
3. производственные

4. внешние

№37. Какие элементы образуют среду прямого влияния?

1. развитие техники и технологии
2. политическая ситуация
3. конкуренты
4. законодательные акты

№38. Какую основную задачу ставили и решали представители школы научного менеджмента?

1. поддержание удовлетворительного социально-психологического климата в организации
2. развитие инновационного менеджмента
3. максимальное увеличение производительности труда на рабочем месте
4. определение функций и принципов эффективного менеджмента

№39. Лидерство в теории менеджмента можно определить как:

1. условия функционирования организации
2. способность оказывать влияние на личность и группы людей
3. размер заработной платы
4. победу в конфликте

№40. Мотивация – это...

1. совокупность приемов и способов поведения
2. совокупность элементов, связанных между собой
3. побуждение человека или группы людей, у каждого из которых есть свои собственные потребности к работе по достижению целей
4. совокупность основных руководящих ориентиров, которым необходимо следовать в управленческой деятельности

№41. Функция «контроль» включает в себя:

1. определение ресурсов
2. определение и выбор целей организации
3. отбор, обучение кадров
4. установление стандартов, сравнение выполненной работы со стандартами

№42. Что не включает в себя функция планирования?

1. выбор целей и постановку задач планирования
2. материальное вознаграждение
3. определение стратегии
4. определение миссии

№43. Что не относится к факторам внешней среды косвенного воздействия?

1. технологии и НТП
2. трудовые ресурсы
3. состояние экономики
4. социокультурные политические факторы

№44. «Мозговая атака» относится к управленческим решениям:

1. коллективным
2. единоличным
3. рутинным
4. стандартным

№45. Интуитивные решения:

1. это выбор, обусловленный знаниями и накопленным опытом
2. это выбор, сделанный только на основе того, что он правильный
3. это выбор, сделанный на основе аналитического процесса
4. это коллективный выбор

№46. Под принятием решения понимается:

1. способ побуждения людей для достижения определенных целей
2. процесс формирования альтернатив
3. процесс обмена информацией между двумя и более субъектами
4. сознательный выбор действий из имеющихся альтернатив для достижения желаемых результатов

№47. Сколько по времени длится процесс “мозговая атака”:

1. 30мин
2. 1,5 часа
3. 4 часа
4. 10 часов

№48. Делегирование полномочий можно определить как:

1. процесс, при котором руководители поручают часть своих прав людям, ответственным перед ним, тем самым, преумножая свою власть
2. способ побуждения людей для достижения поставленной цели
3. совокупность работников аппарата управления, которые находятся на одном управленческом уровне
4. разработка планов на перспективу

№49. Как классифицируются предприятия по отношению к прибыли:

1. коммерческие и некоммерческие
2. малые, средние, крупные
3. малые и коммерческие
4. общие и частные

№50. Какой орган управления не характерен для акционерного общества:

1. общее собрание
2. председатель
3. наблюдательный совет
4. генеральный директор

№51. Держатели акций являются:

1. совладельцами предприятия
2. членами предприятия
3. наблюдателями
4. экспертами

№52. Что выступает связующим звеном всех управленческих функций (планирование, организация, мотивация, контроль):

1. управленческое решение
2. коммуникация
3. экономические методы
4. оперативное управление

№53. SWOT-анализ не предусматривает выявление и подробное рассмотрение:

1. конкурентных преимуществ
2. сильных сторон фирмы
3. благоприятных возможностей для бизнеса
4. слабых сторон организации

№54. Процесс принятия решений начинается с:

1. формулировки миссии предприятия
2. постановки управленческих целей
3. выявления проблемы
4. определения лица, ответственного за принятие решений

№55. Суть делегирования состоит:

1. в установление приоритетов
2. передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена
3. передаче ответственности на более низкий уровень управления
4. в доверии к своим подчиненным

№56. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

1. удовлетворенность партнеров по коммуникации
2. доброжелательная атмосфера общения
3. желание сторон продолжать коммуникации
4. близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения

№57. Корпоративная культура основана:

1. на принятых в обществе формах поведения
2. на правилах, определяемых руководством организации
3. на разделяемых большинством членов организации убеждениях и ценностях
4. на особенностях производства

№58. Стресс на рабочем месте требует:

1. устранения
2. регулирования
3. обращения к врачу
4. смены работы

№59. Инструментом каких методов менеджмента является стиль руководства?

1. экономических
2. административных
3. в социально-психологических
4. правовых

№60. Можно ли представить процесс управления в виде схемы, общей для всех организаций, предприятий, фирмы?

1. можно
2. в большинстве случаев
3. нельзя
4. в редких случаях

№61. Принцип планирования в современном менеджменте гласит –

1. от нормативного управления к рациональному управлению
2. от будущего к настоящему
3. от управления финансами к управлению сбытом
4. от прошлого к будущему

№62. Социально-психологические методы менеджмента способствуют формированию в организации:

1. инфраструктуры
2. иерархических отношений
3. морально-психологического климата
4. административного принуждения

№63. Творчество менеджеров в процессе управления реализуется с помощью:

1. внедрения эффективной системы премирования
2. функций менеджмента
3. диагностики проблемы
4. повышения качества продукции

№64. Назовите наиболее важную черту современной модели менеджмента:

1. всеобъемлющая компьютеризация процесса управления
2. возрастание требований к кадровому обеспечению менеджмента
3. быстрое изменение организационных форм производства и управления ими

4. изменение отношений между менеджментом предприятия и персоналом

№65. Является ли управление производительным трудом?

1. да, т.к. управление создает новую стоимость
2. нет, это всего лишь надзор и контроль
3. нет, это всего лишь результат противоречия между наемным трудом и собственником средств производства
4. да, поскольку это вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность всего трудового организма

№66. Что нельзя отнести к инструментам организационно-распорядительных методов менеджмента?

1. нормы и нормативы
2. регламенты
3. системы материального стимулирования
4. приказы и распоряжения

№67. Что нельзя отнести к инструментам экономических методов менеджмента?

1. планы
2. приказы
3. директивные показатели
4. экономические рычаги воздействия

№68. Какая последовательность приоритетов позволит фирме добиться успеха?

1. люди-продукция-прибыль
2. прибыль-люди-продукция
3. продукция-прибыль-люди
4. люди-прибыль-продукция

№69. Устойчивое финансовое состояние организации основывается на:

1. платежеспособности
2. доходности
3. оборачиваемости активов
4. рентабельности производства.

№70. Основными компонентами модели коммуникации являются:

1. объект, субъект, взаимодействие
2. источник, сообщение, канал, получатель
3. объект, субъект, влияние, обратная связь
4. внешняя среда, внутренняя среда, взаимодействие

№71. Осознание человеком побуждения к деятельности называется:

1. мотивом
2. потребностью
3. мотивацией
4. восприятием

№72. Осознанная необходимость в чем-либо называется:

1. потребностью
2. мотивацией
3. восприятием
4. установкой

№73. Процесс побуждения себя и других к деятельности называется:

1. мотивацией
2. коммуникацией
3. установкой
4. управлением

№74. Различия между национальными системами управления определяет:

1. религия
2. закон

3. менталитет
4. традиция

№75. В процессе межличностного общения менеджер использует язык:

1. официальный и просторечный
2. жестов и мимики
3. вербальный и невербальный
4. деловой и общепринятый

№76. Современный менеджмент рассматривает конфликт как:

1. следствие плохого характера сотрудников
2. инструмент для организационных изменений
3. необходимость смены руководителя
4. зло, которое нельзя допускать в организации

№77. Современная теория считает, что создать организацию с идеально сложными процессами коммуникации:

1. возможно, но на практике встречается редко
2. возможно только с помощью менеджеров
3. возможно, но требует больших управленческих усилий
4. невозможно

№78. Правильный менеджмент в проблеме коммуникации состоит в необходимости сознательно:

1. активизировать процессы коммуникации в организации
2. упорядочить процессы коммуникации
3. сделать все процессы коммуникации эффективными
4. снижать частоту случаев неэффективной коммуникации

№79. Контроль в менеджменте является функцией:

1. независимой
2. парной
3. универсальной
4. специфической

№80. Вознаграждение принято делить на:

1. внутреннее и внешнее
2. официальное и неофициальное
3. текущее и ожидаемое
4. материальное и моральное

№81. Наука «менеджмент» возникла в условиях:

1. становления крупного бизнеса
2. краха эпохи «свободного предпринимательства»
3. перехода к фабричному производству
4. роста активности трудящихся

№82. Из чего состоит механизм менеджмента?

1. внутрифирменное управление, управление производством
2. управление персоналом, управление производством
3. внутрифирменное управление, управление персоналом
4. все перечисленное

№83. Конечной целью менеджмента является:

1. развитие технико-экономической базы
2. обеспечение прибыльности фирмы
3. рациональная организация производства
4. повышение квалификации и творческой активности работника

№84. Определите принципы, лежащие в основе менеджмента:

1. единоначалие, мотивация, лидерство, обратная связь
2. научность, ответственность, правильный выбор и расстановка кадров

3. экономичность, обратная связь, управление персоналом
4. все перечисленное

№85. Из каких составляющих складывается менеджмент?

1. стратегическое управление, контроль
2. оперативное управление
3. контроль и оперативное управление
4. все перечисленное

№86. К организационным документам не относятся:

1. штаты учреждений
2. порядок и правила деятельности
3. уставы учреждений
4. объявления о начале распродаж

№87. Одной из основных функций менеджмента является:

1. наблюдение за ходом производства
2. методическое обеспечение принятия решения
3. планирование
4. издание приказов и распоряжений

№88. Цели – это:

1. то, что нужно осуществить
2. выполнение функций менеджмента
3. миссия организации
4. направление деятельности

№89. Среди приведенных ниже утверждений одно является неверным. Назовите его.

1. управление возникло задолго до появления менеджмента
2. основной функцией менеджмента является координация
3. менеджер всегда выполняет управленческие функции
4. менеджер может явиться одновременно собственником предприятия

№90. Важным принципом использования ресурсов сети Интернет в менеджменте является:

1. стоимость информационных услуг
2. секретность информации
3. широкий диапазон видов предоставления информации
4. поиск возможных управленческих проблем

№91. Ключевой компетенцией менеджера является:

1. объединение людей
2. постановка целей и задач
3. формирование организационной структуры
4. осуществление контроля

№92. Индивид, влияющий на поведение членов группы посредством своих личностных качеств, называется:

1. лидером
2. менеджером
3. субъектом
4. универсумом

№93. Одна из моделей российского менеджмента – менеджмент здравого смысла – это:

1. менеджмент малого и среднего бизнеса
2. управления корпорациями
3. оффшорный бизнес
4. международный маркетинг

№94. Критерием эффективности менеджмента в организации НЕ является:

1. соотношение прибыли и затрат на управление
2. технико-экономические показатели
3. степень удовлетворенности сотрудников в результатах своей деятельности
4. уровень заработной платы руководителя организации

№95. Какая модель менеджмента Вам известна?

1. японская модель
2. швейцарская модель
3. китайская модель
4. норвежская модель

№96. Три стадии менеджмента как процесса:

1. экономическая, социальная, техническая
2. наука, искусство, практика
3. высшая, средняя, низшая
4. нет правильного ответа

№97. Оптимальный стиль управления персоналом:

1. делегирующий
2. авторитарный
3. демократический
4. в зависимости от результатов ситуационного анализа

№98. Признак разделения решений на одноуровневые и многоуровневые - это:

1. способ фиксации
2. характер проблемы
3. количество критериев
4. глубина воздействия

№99. Что не относится к типологии организационных структур?

1. иерархическая
2. линейная
3. нелинейная
4. функциональная

№ 100. Принципами управления в теории менеджмента являются:

1. оптимизация времени выполнения работ
2. правила, предписания к действию, нормы
3. дробления основных функций управления
4. получения дополнительных преимуществ на рынке

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
« СТАВРОПОЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебно-воспитательной работе
_____ Н.А. Авакова
« __ » _____ 20__ г

**3. Комплект оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине ОП.03 Менеджмент
по специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям)**

Форма аттестации - экзамен

Рассмотрено на заседании
цикловой комиссии
«Общеобразовательных, правовых и
коммерческих дисциплин»
Протокол № ____ от « __ » _____ 20__ г.
Председатель цикловой комиссии
_____ Л.Ф. Магомедова

Разработчики: Хрипкова Л.Н.

Протокол № ____ « ____ » _____ 20 ____ г.
Председатель комиссии _____

**3.1 Перечень
вопросов и типовых практических заданий для подготовки к промежуточной
аттестации по дисциплине ОП.03 Менеджмент**

**Перечень вопросов для подготовки к экзамену
по дисциплине ОП.03 Менеджмент**

1. Понятие менеджмента. Роль и задачи современного менеджмента.
2. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности.
3. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный и ситуационный. Их сущность и основные отличия.
4. Особенности организации управления (по отраслям).
5. Основные направления менеджмента (по отраслям).
6. Принципы менеджмента. Модель современного менеджмента.
7. Организация как объект менеджмента. Внешняя среда организации.
8. Факторы среды прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.
9. Факторы косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально – культурные факторы, международные события, научно – технический прогресс.
10. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, люди, технология.
11. Основные функции менеджмента.
12. Понятие цикла менеджмента. Характеристика функций цикла.
13. Роль планирования в организации.
14. Формы планирования. Виды планов. Основные стадии планирования.
15. Стратегическое планирование.
16. Процесс стратегического планирования: миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон, анализ стратегических альтернатив и выбор стратегии, управление реализацией стратегии, оценка стратегии.
17. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы тактического планирования. Структура планов.
18. Организация как функция менеджмента.
19. Принципы построения организационной структуры управления: цели и задачи организации, функциональное разделение труда, объем полномочий руководства, соответствие социально – культурной среде, целесообразность числа звеньев.
20. Система управления. Типы организационных структур управления.
21. Мотивация и критерии мотивации труда.
22. Индивидуальная и групповая мотивация. Ступени мотивации.
23. Правила работы с группой. Первичные и вторичные потребности.
24. Потребности и мотивационное поведение.
25. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
26. Понятие контроля. Этапы контроля: выработка стандартов и критериев, сопоставление с ними реальных результатов, принятие корректирующих действий.

27. Правила контроля. «Управляющая пятерня».
28. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный.
29. Методы управления: понятие, сущность, классификация.
30. Организационно – распорядительные, экономические, социально – психологические методы управления; их достоинства и недостатки; характер взаимодействия.
31. Типы решений и требования, предъявляемые к ним.
32. Методы принятия решений.
33. Матрицы принятия решений.
34. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения.
35. Власть и влияние: понятие, виды власти, методы влияния руководителя на подчиненных.
36. Лидерство и власть.
37. Стили руководства. Теория « управленческой решетки».
38. Имидж менеджера. Управление конфликтами и стрессами.
39. Понятие общения и коммуникации.
40. Информация, ее виды, требования, предъявляемые к ней.
41. Коммуникация, как связующее процесса управления.
42. Эффективная коммуникация.
43. Трансакционный анализ.
44. Природа стресса: понятие, виды, причины, признаки, методы снятия стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.
45. Деловое общение: понятие, назначение, формы и организация общения. Фазы делового общения.
46. Правила ведения деловой беседы, переговоров, совещаний.
47. Факторы повышения эффективности делового общения.
48. Деловые совещания. Переговоры.
49. Техника телефонных переговоров.
50. Этика делового общения. Деловой этикет.
51. Основные направления научной организации труда менеджера. Организация рабочего места менеджера.
52. Планирование работы менеджера.
53. Креативность: ее определение и природа.
54. Гендерные проблемы управления.
55. Информация в процессе управления, ее виды, требования, предъявляемые к ней.
56. Сущность и значение мотивации в процессе управления. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
57. Управленческие решения: понятие, типы.
58. Содержательные теории мотивации: понятие, характеристика. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.
59. Межличностные коммуникации.
60. Проектирование организационных структур.
61. Особенности менеджмента в России.
62. Личность и власть в системе менеджмента.
63. Основные категории менеджмента.

**Перечень
типовых практических заданий для подготовки к экзамену
по дисциплине ОП.03 Менеджмент**

Задание 1. Разработайте организационную структуру фирмы, занимающейся закупкой, производством и реализацией продуктов питания.

Задание 2. Дайте рекомендации по совершенствованию организационной структуры какой-либо известной фирмы.

Задание 3. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения нового стиля руководства пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание 4. Подчиненный, игнорируя ваши советы и рекомендации, делает все по своему, не обращая внимание на замечания, не исправляя то, на что вы ему указываете.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание 5. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание 6. Вы - руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травмы. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание 7. Напишите типовые должностные инструкции сотрудника организации/предприятия, в соответствии с исходными данными:

- квалификация сотрудника – не ниже специалиста (менеджера), образование – не ниже высшего;
- сотрудник не является руководителем структурного подразделения;
- в организации/предприятии успешно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества.

Задание 8. Вы недавно начали работать начальником современного цеха (отдела) в крупной промышленной организации, придя на эту должность из другой организации. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва целых два часа. Вы идете по коридору и видите трех рабочих (работников) вашего цеха (отдела), которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание 9. В ООО «Волна» работают: директор, бухгалтер, 6 продавцов и водитель грузового автомобиля. Определите тип организационной структуры управления предприятием.

Изобразите схематически структуру предприятия. Укажите достоинства и недостатки данной структуры.

Задание 10. Вы - начальник цеха (отдела). После реорганизации вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад (бюро) согласно своему штатному расписанию.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание 11. На переговорах заместитель председателя правления райпо по торговле с упреком говорит поставщику: «Вы сорвали нам поставки колбасных изделий, в результате мы понесли ощутимые потери». «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату» - отвечает зам. директора колбасного цеха мясокомбината.

Чем могут закончиться эти переговоры? Назовите возможные варианты ведения переговоров. Составьте памятку «Правила успешных переговоров»

Задание 12. Представьте, что вы - руководитель одной из престижных фирм. И вот однажды, проходя мимо одного из отделов в рабочее время, вы замечаете, что одна из сотрудниц читает книгу, а другая - делает себе маникюр. Сделав им замечание, вы видите, что они не реагируют на ваше замечание и на ваше присутствие вообще.

Какие действия вы предпримете в этой ситуации? Какой метод управления вы будете использовать? Почему?

Задание 13. Вы – руководитель предприятия. Вам необходимо уехать в длительную командировку. Вместо Вас остаются два заместителя. Первый хорошо работает в команде, но уклоняется от достижения цели, другой всегда добивается поставленной цели, но имеет трудности с делегированием полномочий. Между ними существует конфликт. Кого из них следует назначить старшим? В чем заключается сущность делегирования? Как и почему делегирование полномочий менеджером повышает ответственность работников? Каковы правила и принципы делегирования?

Задание 14. Директор предприятия, которое занимается тем, что выпускает детали для машин, установил дополнительную плату той смене работников, которая перевыполнит план.

Какой метод управления он применил? Обоснуйте ответ. Как это скажется на поведении работников и деятельности организации?

Задание 15. В последние месяцы коллектив ООО «Премьер» много и плодотворно работал. В результате напряженного труда, казалось бы, в дружном коллективе стали часто вспыхивать ссоры и конфликты. Налицо было стрессовое напряжение.

Назовите виды стрессов. Назовите способы преодоления стрессового напряжения. Дайте рекомендации по релаксации.

Задание 16. Начальник цеха провел инструктаж по технике безопасности во всей бригаде.

Какой метод воздействия и мотивацию он применил? Почему? Можно ли не использовать данные методы управления? Почему?

Задание 17. Директор объявил, что за опоздание на работу на 5 минут люди лишаются рабочих мест.

Какой метод управления он применил? В каких случаях это воздействие будет эффективным?

Задание 18. Вы - директор предприятия и решил проверить, чем занимаются ваши подчиненные. Вы пошли контролировать их работу и во время проверки увидели такую картину. Один из ваших подчиненных в рабочее время, когда у него много работы, разговаривает со своим ребенком, который пришел на работу к родителю по особенно важной причине. Вы объявите ему выговор, т.е. примените административное воздействие.

Как ваши действия отразятся на поведении работника? Что бы вы сделали в этой ситуации?

Задание 19. Определите, какой стиль будет наиболее эффективен для следующих ситуаций:

1. Если у подчиненного наблюдается большая потребность в самоуважении и принадлежности.

2. Если у работника высока потребность в автономии и самовыражении.

3.Подчиненные уверены, что они влияют своими действиями на внешнюю среду.

4.Подчиненные уверены, что своими действиями они не влияют на внешнюю среду.

Задание 20. В процессе жизнедеятельности люди стремятся удовлетворить различные потребности, основными из которых являются:

1. заработать на жизнь;
2. обеспечить положение в обществе;
3. покупать хорошие вещи;
4. завоевать признание и уважение;
5. обеспечить материальный комфорт;
6. избегать неприятностей;
7. обеспечить свое будущее;
8. завоевать достойное место в жизни.

Назовите виды потребностей.

**Рассмотрено на заседании
цикловой комиссии**

Протокол № ____ «____» _____ 20____ г.
Председатель комиссии _____

**Перечень
наглядных пособий, справочных и нормативно-правовых документов,
разрешённых к использованию на промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.03 Менеджмент**

Нормативные документы

1. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации: [принята всенар. голосованием 12.12.1993 г., с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ)] // Собрание законодательства РФ. - 2014. - № 31. - Ст. 4398.
2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая): [федер. закон: принят ГД ФС РФ 18.12.2006 от 18.12.2006 N 230-ФЗ] // Российская газета.– Ч. 4. от 18.12.2006 № 230-ФЗ <http://www.consultant.ru>.
3. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. N 2-ФЗ с изменениями и дополнениями от 03.06.2016г.

3.2 Задания для промежуточной аттестации по дисциплине

Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения (комплект экзаменационных билетов).

Задание №1

1. Понятие менеджмента. Роль и задачи современного менеджмента.
2. Потребности и мотивационное поведение.
3. Личность и власть в системе менеджмента
4. **Задание**

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения нового стиля руководства пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание №2

1. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности.
2. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный.
3. Сущность и значение мотивации в процессе управления. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
4. **Задание**

Разработайте организационную структуру фирмы, занимающейся закупкой, производством и реализацией продуктов питания.

Задание №3

1. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный и ситуационный. Их сущность и основные отличия.
2. Типы решений и требования, предъявляемые к ним. Методы принятия решений.
3. Межличностные коммуникации.
4. **Задание**

Дайте рекомендации по совершенствованию организационной структуры какой-либо известной фирмы

Задание №4

1. История развития менеджмента.
2. Правила контроля. «Управляющая пятерня».
3. Креативность: ее определение и природа.
4. **Задание**

Подчиненный, игнорируя ваши советы и рекомендации, делает все по своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя то, на что вы ему указываете.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание №5

1. Принципы менеджмента. Модель современного менеджмента.
2. Организационно – распорядительные, экономические, социально – психологические методы управления; их достоинства и недостатки; характер взаимодействия.

3. Основные категории менеджмента.

4. **Задание**

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание №6

1. Организация как объект менеджмента. Внешняя среда организации.
2. Методы управления: понятие, сущность, классификация.
3. Содержательные теории мотивации: понятие, характеристика. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.

4. **Задание**

Вы - руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травмы. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание №7

1. Факторы среды прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.
2. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
3. Этика делового общения. Деловой этикет.

4. **Задание**

Напишите типовые должностные инструкции сотрудника организации/предприятия, в соответствии с исходными данными:

- квалификация сотрудника – не ниже специалиста (менеджера), образование – не ниже высшего;
- сотрудник не является руководителем структурного подразделения;
- в организации/предприятии успешно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества.

Задание №8

1. Факторы косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально – культурные факторы, международные события, научно – технический прогресс.
2. Матрицы принятия решений.
3. Проектирование организационных структур.

4. **Задание**

Вы недавно начали работать начальником современного цеха (отдела) в крупной промышленной организации, придя на эту должность из другой организации. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва целых два часа. Вы идете по коридору и видите трех рабочих (работников) вашего цеха (отдела), которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание №9

1. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, люди, технология.
2. Понятие контроля. Этапы контроля: выработка стандартов и критериев, сопоставление с ними реальных результатов, принятие корректирующих действий.
3. Деловые совещания. Переговоры.
4. **Задание**

В ООО «Волна» работают: директор, бухгалтер, 6 продавцов и водитель грузового автомобиля. Определите тип организационной структуры управления предприятием.

Изобразите схематически структуру предприятия. Укажите достоинства и недостатки данной структуры.

Задание №10

1. Основные функции менеджмента.
2. Власть и влияние: понятие, виды власти, методы влияния руководителя на подчиненных.
3. Управленческие решения: понятие, типы.
4. **Задание**

Вы - начальник цеха (отдела). После реорганизации вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад (бюро) согласно своему штатному расписанию.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание №11

1. Цикл менеджмента. Характеристика функций цикла.
2. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения.
3. Гендерные проблемы управления.
4. **Задание**

. На переговорах заместитель председателя правления райпо по торговле с упреком говорит поставщику: «Вы сорвали нам поставки колбасных изделий, в результате мы понесли ощутимые потери». «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату» - отвечает зам. директора колбасного цеха мясокомбината.

Чем могут закончиться эти переговоры? Назовите возможные варианты ведения переговоров. Составьте памятку «Правила успешных переговоров»

Задание №12

1. Понятие менеджмента. Роль и задачи современного менеджмента.
2. Потребности и мотивационное поведение.
3. Личность и власть в системе менеджмента
4. **Задание**

Представьте, что вы - руководитель одной из престижных фирм. И вот однажды, проходя мимо одного из отделов в рабочее время, вы замечаете, что одна из сотрудниц читает книгу, а другая - делает себе маникюр. Сделав им замечание, вы видите, что они не реагируют на ваше замечание и на ваше присутствие вообще.

Какие действия вы предпримете в этой ситуации? Какой метод управления вы будете использовать? Почему?

Задание №13

1. Роль планирования в организации.
2. Лидерство и власть.

3. Информация в процессе управления, ее виды, требования, предъявляемые к ней.

4. **Задание**

Вы – руководитель предприятия. Вам необходимо уехать в длительную командировку. Вместо Вас остаются два заместителя. Первый хорошо работает в команде, но уклоняется от достижения цели, другой всегда добивается поставленной цели, но имеет трудности с делегированием полномочий. Между ними существует конфликт. Кого из них следует назначить старшим? В чем заключается сущность делегирования? Как и почему делегирование полномочий менеджером повышает ответственность работников? Каковы правила и принципы делегирования?

Задание №14

1. Формы планирования. Виды планов. Основные стадии планирования.
2. Стили руководства. Теория «управленческой решетки».
3. Основные направления научной организации труда менеджера. Организация рабочего места менеджера.

4. **Задание**

Директор предприятия, которое занимается тем, что выпускает детали для машин, установил дополнительную плату той смене работников, которая перевыполнит план.

Какой метод управления он применил? Обоснуйте ответ. Как это скажется на поведении работников и деятельности организации?

Задание №15

1. Стратегическое планирование.
2. Техника телефонных переговоров.
3. Имидж менеджера. Управление конфликтами и стрессами.

4. **Задание**

В последние месяцы коллектив ООО «Премьер» много и плодотворно работал. В результате напряженного труда, казалось бы, в дружном коллективе стали часто вспыхивать ссоры и конфликты. Налицо было стрессовое напряжение.

Назовите виды стрессов. Назовите способы преодоления стрессового напряжения. Дайте рекомендации по релаксации.

Задание №16

1. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы тактического планирования. Структура планов.
2. Понятие общения и коммуникации.
3. Планирование работы менеджера.

4. **Задание**

Начальник цеха провел инструктаж по технике безопасности во всей бригаде.

Какой метод воздействия и мотивацию он применил? Почему? Можно ли не использовать данные методы управления? Почему?

Задание №17

1. Процесс стратегического планирования: миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон, анализ стратегических альтернатив и выбор стратегии, управление реализацией стратегии, оценка стратегии.
 2. Мотивация и критерии мотивации труда.
 3. Особенности менеджмента в России.
4. **Задание**

Директор объявил, что за опоздание на работу на 5 минут люди лишаются рабочих мест.

Какой метод управления он применил? В каких случаях это воздействие будет эффективным?

Задание №18

1. Принципы построения организационной структуры управления: цели и задачи организации, функциональное разделение труда, объем полномочий руководства, соответствие социально – культурной среде, целесообразность числа звеньев.
2. Информация, ее виды, требования, предъявляемые к ней.
3. Факторы повышения эффективности делового общения.
4. **Задание**

Вы - директор предприятия и решил проверить, чем занимаются ваши подчиненные. Вы пошли контролировать их работу и во время проверки увидели такую картину. Один из ваших подчиненных в рабочее время, когда у него много работы, разговаривает со своим ребенком, который пришел на работу к родителю по особенно важной причине. Вы объявите ему выговор, т.е. примените административное воздействие.

Как ваши действия отразятся на поведении работника? Что бы вы сделали в этой ситуации?

Задание №19

1. Организация как функция менеджмента.
2. Правила работы с группой. Первичные и вторичные потребности.
3. Правила ведения деловой беседы, переговоров, совещаний.
4. **Задание**

Определите, какой стиль будет наиболее эффективен для следующих ситуаций:

1. Если у подчиненного наблюдается большая потребность в самоуважении и принадлежности.
2. Если у работника высока потребность в автономии и самовыражении.
3. Подчиненные уверены, что они влияют своими действиями на внешнюю среду.
4. Подчиненные уверены, что своими действиями они не влияют на внешнюю среду.

Задание №20

1. Факторы косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально – культурные факторы, международные события, научно – технический прогресс.
2. Методы управления: понятие, сущность, классификация.
3. Деловое общение: понятие, назначение, формы и организация общения. Фазы делового общения.
4. **Задание**

В процессе жизнедеятельности люди стремятся удовлетворить различные потребности, основными из которых являются:

1. заработать на жизнь;
2. обеспечить положение в обществе;
3. покупать хорошие вещи;
4. завоевать признание и уважение;
5. обеспечить материальный комфорт;
6. избегать неприятностей;
7. обеспечить свое будущее;
8. завоевать достойное место в жизни.

Назовите виды потребностей.

Задание №21

1. Принципы менеджмента. Модель современного менеджмента.
2. Система управления. Типы организационных структур управления.
3. Трансакционный анализ.
4. **Задание**

Разработайте организационную структуру фирмы, занимающейся закупкой, производством и реализацией продуктов питания.

Задание №22

1. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности.
2. Индивидуальная и групповая мотивация. Ступени мотивации.
3. Природа стресса: понятие, виды, причины, признаки, методы снятия стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.
4. **Задание**

Дайте рекомендации по совершенствованию организационной структуры какой-либо известной фирмы

Задание №23

1. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, люди, технология.
2. Методы управления: понятие, сущность, классификация.
3. Эффективная коммуникация.
4. **Задание**

Подчиненный, игнорируя ваши советы и рекомендации, делает все по своему, не обращая внимание на замечания, не исправляя то, на что вы ему указываете.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание №24

1. Факторы среды прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.
2. Мотивация и критерии мотивации труда.
3. Гендерные проблемы управления.
4. **Задание**

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

Задание №25

1. Основные функции менеджмента.
2. Мотивация и критерии мотивации труда.
3. Коммуникация, как связующее процесса управления.
4. **Задание**

Вы - руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травмы. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Как вы поступите в данной ситуации? Какие методы управления вы будете использовать? Почему?

4. Тематика рефератов исследовательского, творческого характера

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее (темы рефератов).

1. Характеристика и этапы развития менеджмента как науки.
2. Менеджмент в условиях рыночной экономики.
3. Процесс разработки, принятия и реализации управленческих решений.
4. Управление социально-экономическими системами (организациями).
5. Руководство в организации: власть, партнёрство и личное влияние.
6. Разработка системы планирования рабочего времени с учетом индивидуальных особенностей.
7. Управление конфликтными ситуациями.
8. Проблемы взаимодействия человека и организационного окружения.
9. Понятие о структуре управления и ее подразделениях.
10. Взаимосвязь и зависимость внутренней и внешней среды организации.
11. Процесс коммуникаций и эффективность управления.
12. Сущность и характерные особенности делового успеха.
13. Сущность и функции стратегического планирования.
14. Организационные формы внутрифирменного планирования.
15. Управленческий контроль: формы и средства реализации.
16. Организация процесса планирования в зарубежных фирмах.
17. Организационные формы внутрифирменного планирования.
18. Методы и способы разрешения конфликтов.
19. Корпоративная культура и успех предпринимательства.
20. Экономические и социальные аспекты эффективности.
21. Механизм принятия управленческих решений менеджеров компаний.
22. Методы и модели поиска управленческих решений.
23. Ситуационные подходы к эффективному руководству.
24. Организация процесса планирования в зарубежных фирмах.
25. Организационные формы внутрифирменного планирования.
26. Организация процесса планирования в зарубежных фирмах.
27. Особенности управления персоналом в фирмах США и Японии.
28. Взаимосвязь и зависимость внутренней и внешней среды организации.
29. Менеджмент в системе экономических дисциплин.
30. Характеристика и этапы развития менеджмента как науки.

Лист регистрации изменений
 в Фонд оценочных средств на 20__ - 20__ учебный год
ОП.03 Менеджмент
 по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

№ п/п	Внесенные изменения	Содержание изменений

РАССМОТРЕНО
 на заседании цикловой комиссии
 Протокол № __ от ____ 20__ г.

ОДОБРЕНО
 Методическим советом
 Протокол № __ от ____ 20__ г.